

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, Doromea Wahyu. 2003. *Manajemen Kualitas Pendekatan Sisi Kualitatif*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Prenada Media Group
- Chandra Gregorius, dan Tjiptono Fandy. 2009. *Service, Quality & satisfaction*. Jogjakarta : Andi.
- Endratno Hermin dan Sutoyo. 2010. “ *Pengaruh Kualitas Dosen, pelayanan dan Fasilitas Kampus terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Purwokerto*”. Artikel Ilmiah A-11-III/355-S.Pj./LPPM/X/2009 : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
- <http://www.kajianpustaka.com/2013/05/pengertian-dan-kualitas-jasa.html>
- Irawan, Handi. 2003. *10 Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : Salemba Empat
- Sangadji Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : CV. Andi
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Bisnis*. Cetakan kelimabelas. Bandung : CV. Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- \_\_\_\_\_. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Yamit, Zulian. 2002. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : Ekonisia.

- Banci, Aswin. 2013. *“Pengaruh Kulaitas Layanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara”*. Tesis Pascasarjana unimed. Tahun 2013 : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Sufiyyah, Arrafiatus. 2012. *“Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Birokrasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa”*. Jurnal fakultas Ekonomi. Vol. 13 no 2 ISSN 1693-928X , Tahun 2011 : Universitas Negeri Semarang.
- Taman Abdullah, Sukirno, Dkk. 2013.”*Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*”. Jurnal Fakultas Ekonimi. Vol. II No I. Tahun 2013. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Wahyuningsih Tutik, sunarto, Dkk. 2013.”*Kepuasan Mahasiswa FKIP UNS Atas Kualitas Pelayanan Administrasi Akademik*”. Jurnal pendidikan Bisnis dan Ekonomi. Vol. 1 no. 1 Tahun 2013. Solo : Universitas Sebelas Maret.
- Yanisma, Rosmida, dan Mujiono. 2013. “ *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Pada Biro Administrasi Akademik Kemahasiswaan (Studi kasus Mahasiswa Politeknik Negeri Bengkalis)*”. Tahun 2013. Bengkalis : Universitas Negeri Bengkalis.
- Yuniarti Yenny. 2014.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Mahasiswa Program Ekstensi Fakultas Ekonomi Universitas Jambi*”. Trikonomika. Vol. 13 No. 1 Hal. 49-61 Tahun 2014. Jambi : Fakultas Ekonomi Universitas Jambi